

Potencjał wykorzystania informacji dotyczących elektronicznej oferty bibliotek naukowych w statystyce bibliotecznej

Adrian Krawczyk

Biblioteka Główna Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie

Streszczenie

W artykule poruszono problematykę raportowania o wykorzystaniu e-zasobów i e-usług, stanowiących część kompleksowej działalności bibliotecznej - nie zawsze właściwie eksponowanej w sprawozdaniach oraz w zaleceniach projektów i norm statystyki bibliotecznej. Porównano odwiedziny użytkowników i wielkość udostępnionego księgozbioru w czytelnich bibliotek naukowych oraz wypożyczalniach, z danymi o wykorzystaniu e-zasobów dostępnych w subskrybowanych bazach danych i bazach własnych. Z przedstawionej analizy wynika, że użytkownicy nie opuścili biblioteki, a jedynie zmienili formę korzystania z jej oferty, która wiele lat temu zaczęła przenosić się do wirtualnej rzeczywistości. Zaproponowano także dyskusję nt. stworzenia ujednoczonego wzoru sprawozdania bibliotecznego, zawierającego wszystkie przejawy działalności bibliotek w świecie cyfrowym na rzecz ich użytkowników, poczynając od e-zasobów, poprzez opracowanie zbiorów, a kończąc na zadaniach związanych z prowadzeniem strony internetowej i promocją biblioteki. Czytelny raport działalności biblioteki w świecie cyfrowym pozwoli lepiej zrozumieć prace wykonywane przez jej pracowników.

Słowa kluczowe

statystyka bibliteczna, e-zasoby, e-usługi, sprawozdawczość, strona internetowa

Wstęp

Statystyka bibliteczna nie od dziś ma duże znaczenie w ocenie pracy bibliotek. Wykorzystywana jest m.in. do pomiarów funkcjonalności, jak i badania rezultatów zadań wykonywanych w bibliotekach, a jej rola poznawcza pozwala oszacować stan i dynamikę zmian badanych zjawisk. Wszechstronna analiza zgromadzonych danych statystycznych stanowi także pomoc przy podejmowaniu decyzji w kwestiach organizacyjnych i administracyjnych [1]. Myśląc o statystyce biblitecznej, najczęściej mówi się o liczebności księgozbioru, skali jego udostępnienia na miejscu, wypożyczeń na zewnątrz, a także liczbie odwiedzin.

1 | *Potencjał wykorzystania informacji dotyczących elektronicznej oferty bibliotek naukowych w statystyce biblitecznej*, Adrian Krawczyk, Biblioteka Główna Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie

W przeciągu ostatnich dziesięcioleci niewiele zmieniło się w tej kwestii, mimo istnienia zintegrowanych systemów bibliotecznych [2]. Bibliotekarze, słusznie skądinąd, gromadzą informacje o księgozbiorze, skali jego udostępnienia, wydatkach czy odwiedzinach w bibliotece. Wydaje się jednak, że mimo wkroczenia w erę internetu i e-publicacji zapomina się lub nie docenia roli wykorzystania elektronicznej oferty biblioteki [3].

Rozwój technologii cyfrowych zmienił wymiar i zadania bibliotek. Dostęp do zasobów elektronicznych nie tylko wpłynął na sposób prowadzenia badań przez studentów i naukowców - zmienił się także model korzystania z tradycyjnej biblioteki. Oczekiwania użytkowników w tej materii są silnie skorelowane ze zmianami w technologiach cyfrowych [4] (zob. też [5]). Zmusiło to biblioteki do zmian w swej ofercie i ukierunkowaniu jej na e-zasoby, czego efektem jest rosnący zbiór zasobów elektronicznych. Kolekcje biblioteczne zaczęły więc przybierać charakter hybrydowy - zawierają bowiem zbiory tradycyjne, jak i cyfrowe [6].

W związku z coraz częstszym wykorzystaniem elektronicznych narzędzi informacji przez społeczeństwo, a więc również przez użytkowników bibliotek, należy zastanowić się, czy dane obrazujące skalę wykorzystania elektronicznej oferty biblioteki nie powinny być na stałe włączone w szereg informacji ilustrujących wykorzystanie usług bibliotecznych wraz z odwiedzinami.

Usługi bibliotek

Biblioteki są instytucjami usługowymi. Podstawowe zadania bibliotek akademickich względem ich użytkowników streszczają się w pełnionych przez nie funkcjach: edukacyjnej, informacyjnej, intelektualnej i rozrywkowej [7]. Wśród wymienionych najszerzej reprezentowana jest funkcja pośredniczenia w dostępie do informacji naukowej. Zadanie to wypełniane jest głównie poprzez udostępnianie materiałów bibliotecznych (książek, czasopism i innych rodzajów zbiorów) oraz poprzez udzielenie pomocy w dotarciu do informacji, wykorzystując dostępne źródła, szkoleń itd. Przed nastaniem ery cyfrowej, statystyka biblioteczna była ściśle związana z wymienionymi czynnościami. W sprawozdaniach można było przeczytać m.in. o stanie ilościowym księgozbioru, jego obiegu (wypożyczeniach na miejscu i na zewnątrz), a także o ruchu czytelników (odwiedziny w bibliotece), liczbie udzielonych informacji itd. Od momentu wkroczenia bibliotek w erę internetu prezentowane dane powinny zawierać także informacje o wykorzystaniu elektronicznych źródeł informacji, subskrybowanych przez biblioteki oraz innych czynnościach bibliotekarzy ukierunkowanych na użytkowników, a niezwiązanych z bezpośrednim spotkaniem się czytelnika i bibliotekarza.

Na zmieniające się realia w systemie udostępniania informacji i usług bibliotecznych, dostrzegane w krajach Europy Zachodniej i USA, w Polsce najwcześniej zareagowały biblioteki naukowe [8]. Pojawiły się nowe usługi, które wcześniej nie były dostępne. Pierwszą z nich była możliwość przeszukiwania elektronicznego

katalogu zbiorów, których właściwa budowa w polskich bibliotekach naukowych rozpoczęła się już w latach 90. XX wieku.

Niedługo później użytkownik mógł także zamawiać książki do wypożyczalni bez konieczności wychodzenia z domu. W tym czasie rozpoczęły też działanie strony internetowe bibliotek, na których początkowo publikowano podstawowe informacje o bibliotece i jej działalności oraz oczywiście link do katalogu OPAC. Lata 90. XX w. to również czas, kiedy w bibliotekach naukowych zaczęły się pojawiać komputerowe bazy danych - najpierw na dyskietkach, a potem na płytach CD i w wersji on-line.

Dopiero początek XXI w. przyniósł znaczne rozszerzenie oferty elektronicznych usług bibliotek naukowych. Coraz więcej dostępnych było pełnotekstowych baz danych on-line (głównie zagranicznych, a z czasem też polskich). Biblioteki zaczęły też tworzyć i udostępniać w internecie własne bazy danych: powstawały biblioteki cyfrowe i bazy dorobku kadry naukowej, repozytoria, a także bazy bibliograficzne (np. Agro, BazTech, BazEkon). Rozpoczęto również implementację narzędzi wspomagających wyszukiwanie informacji (multiwyszukiwarki, listy A-Z, linksolvery). Na stronach internetowych bibliotek pojawiało się coraz więcej odnośników do elektronicznych zasobów, jak również treści dostępne do tej pory jedynie na miejscu w bibliotece (np. pomoc w poszukiwaniu literatury, FAQ, porady dla naukowców, linki do ogólnodostępnych baz danych i in.). Korzystając z rozwiązań informatycznych, użytkownik może również zamówić artykuł naukowy z wypożyczalni międzybibliotecznej lub otrzymać odpowiedź na skierowane mailowo zapytanie informacyjne.

Biblioteki zaczęły również tworzyć nowe projekty z zakresu informacji naukowej (np. *Academica* stworzona przez Bibliotekę Narodową). Niektóre zdecydowały się na spotkanie ze swymi użytkownikami w internecie na portalach społecznościowych (np. Facebook/Instagram) lub poprzez otwarcie opcji zadawania pytań za pomocą czatu. Komunikacja elektroniczna ułatwiła kontakt użytkownika z biblioteką, który bez wychodzenia z domu czy opuszczania swego miejsca pracy, może skorzystać z jej oferty.

Wymienione elementy działalności bibliotek stanowią część usług świadczonych przez nie względem swych użytkowników. Nie są to jednak usługi wykonywane na miejscu, a zdalnie przy wykorzystaniu zakupionych i darmowych narzędzi elektronicznych (katalogi online, bazy pełnotekstowe i bibliograficzne, źródła ogólnodostępne, e-mail). Do wielu zasobów biblioteki pozostawiają linki na swych stronach internetowych, by umożliwić użytkownikom samodzielne korzystanie z nich. Biblioteka w dzisiejszych czasach jest więc nie tylko budynkiem z jej czytelniami i wypożyczalnią, ale również „wirtualną przestrzenią, w której użytkownik w łatwy i prosty sposób znajduje potrzebne informacje” [9]. Wymienione elementy zdalnej obsługi czytelników, czy to poprzez bezpośredni kontakt zdalny, czy też pośrednio, poprzez udostępnianie na swych stronach internetowych źródeł, z których czytelnik może sam korzystać, to także część pracy usługowej bibliotek wykonywanej na rzecz ich czytelników.

Analiza losowo wybranych sprawozdań bibliotecznych dostępnych w internecie dowodzi, że dane o tej działalności wciąż traktuje się w oderwaniu od usług świadczonych na miejscu, a przecież obydwie formy (zarówno tradycyjna, jak i elektroniczna) stanowią kompleksowy obraz wykorzystania i zainteresowania ofertą biblioteki. Statystyka wykorzystania usług bibliotecznych względem użytkowników jest zwykle rozgarnięta na tradycyjne i elektroniczne, a niejednokrotnie przedstawiana w osobnych punktach sprawozdań, bez wskazania na korelacje zachodzące między nimi. Niektóre biblioteki w ogóle nie przedstawiają danych dotyczących zainteresowania usługami elektronicznymi, choć może to wynikać ze specyfiki ich organizacji [10]. Inne z kolei poświęcają im bardzo mało miejsca [11]. Rzadko kiedy podaje się też informację o odwiedzinach bibliotecznej strony internetowej [12]. Cieszy natomiast fakt, że w sprawozdaniach pojawiają się informacje o odwiedzinach kanału biblioteki w serwisie YouTube [13] czy statystyka odbioru informacji publikowanych w serwisach społecznościowych [14], tak często wykorzystywanych w dzisiejszym świecie. Niestety dynamika wykorzystania tradycyjnych usług bibliotek, jak udostępnianie księgozbioru na miejscu czy odwiedziny poszczególnych agend, nie napawają optymizmem. Informacje te zawarte są również w sprawozdaniach bibliotek. Dane te w skrajnych przypadkach mogą powodować wątpliwości ich organizatorów w kwestii utrzymania etatów bibliotecznych.

Nie tylko biblioteki akademickie słabo informują o wykorzystaniu ich oferty e-usług i e-zasobów. Przeglądając coroczne sprawozdania GUS, można wymienić następujące elementy, opisujące działalność bibliotek naukowych:

- użytkownicy zarejestrowani w bibliotece;
- czytelnicy aktywnie wypożyczający;
- wypożyczenia (na zewnątrz i na miejscu)
 - księgozbioru (książek, czasopism)
 - pozostałych zbiorów nieelektronicznych (w tym audiowizualnych, audiobooków)
 - dokumentów elektronicznych na nośniku fizycznym;
- wypożyczenia międzybiblioteczne [15].

Próżno szukać informacji na temat korzystania ze zbiorów elektronicznych dostępnych zdalnie lub w sieci lokalnej w ciągu roku, które biblioteki przesyłają co roku do Urzędu wraz z innymi informacjami na formularzu K-03. Mam tu na myśli informacje dotyczące liczby sesji, pobranych dokumentów, wyświetleń z własnej biblioteki cyfrowej oraz liczby wejść na stronę internetową biblioteki. Z danych przedstawionych w raportach GUS można wywnioskować, że w latach 2011-2016 liczba zarejestrowanych użytkowników w bibliotekach naukowych spadła o 24% (Tab. 1), podczas gdy korzystanie z materiałów dostępnych w bibliotekach na miejscu spadło o 45% (Tab. 3). Liczba wypożyczonych książek na zewnątrz zmniejszyła się o 20%, a czasopism o 52% (Tab. 4). Spadek użytkowników aktywnie wypożyczających był najmniejszy i wyniósł 9% (Tab. 2) [16].

Tab. 1 Użytkownicy zarejestrowani w bibliotekach naukowych (w mln.)

2011	2012	2013	2014	2015	2016	Dynamika
3,52	3,47	3,44	3,03	2,84	2,68	↘ 24%

Dane na podstawie GUS

Tab. 2 Użytkownicy aktywnie wypożyczający w bibliotekach naukowych (w mln.)

2011	2012	2013	2014	2015	2016	Dynamika
1,73	1,7	1,62	1,48	1,73	1,58	↘ 9%

Dane na podstawie GUS

Tab. 3 Udostępnianie zbiorów na miejscu czytelnikom aktywnie wypożyczającym w bibliotekach naukowych (w mln.)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Dynamika
ogółem	31,5	27	24,5	23,4	21,1	17,3	↘ 45%
książek	18,7	17,3	16,3	14,9	14,5	11,8	↘ 37%
czasopism	9,3	7,6	6,5	5,9	5,3	4,3	↘ 54%

Dane na podstawie GUS

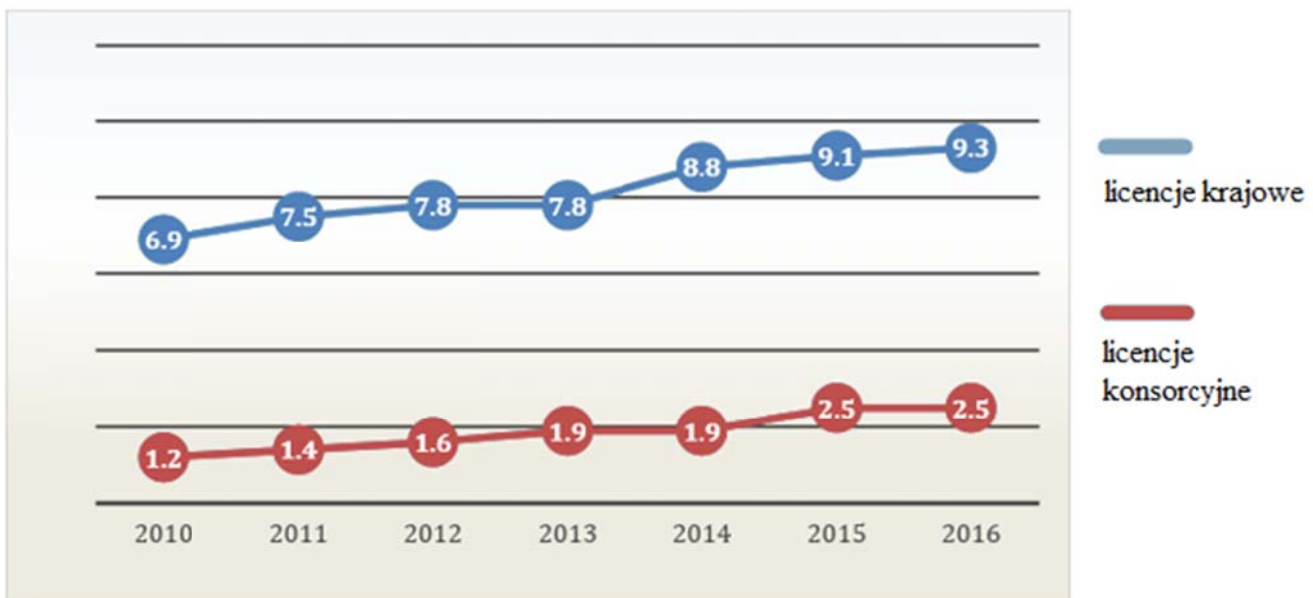
Tab. 4 Udostępnianie książek na zewnątrz czytelnikom aktywnie wypożyczającym w bibliotekach naukowych (w mln.)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Dynamika
książki	15,2	14,9	14,3	13,3	13,1	12,2	↘ 20%
czasopisma	0,33	0,33	0,26	0,21	0,28	0,16	↘ 52%

Dane na podstawie GUS

Powody spadku odwiedzin w bibliotekach oraz wykorzystania ich usług na miejscu, jak i wypożyczeń materiałów do domu można tłumaczyć niżej demograficznym, który nie ominął żadnej szkoły wyższej, a co za tym idzie również bibliotek akademickich. Czynnikiem ten tłumaczyłby stosunkowo niską liczbę użytkowników aktywnie wypożyczających. Gdyby skupić się na danych ilustrujących wykorzystanie zbiorów drukowanych oraz odwiedzin w agendach bibliotek, to faktycznie nie napawają one optymizmem (por. dane w tab. 1-4). Jednak przy okazji omawiania zainteresowania ofertą bibliotek warto przyjrzeć się także danym obrazującym wykorzystanie ich oferty elektronicznej. Statystyki wykorzystania zasobów oferowanych w ramach Wirtualnej Biblioteki Nauki (WBN) dowodzą, że czytelnicy nie opuścili bibliotek, a jedynie zmienili formę dostępu do zasobów. Od wielu lat uczelnie w Polsce łączą się w konsorcja, kupując w ten sposób tańszy dostęp do zasobów elektronicznych, często z dofinansowaniem ministerialnym wynoszącym 50% kosztów. Działanie takie zapoczątkował w Polsce ICM w drugiej połowie lat 90. ub. wieku. Liczba członków baz konsorcyjnych rosła i w 2009 r. objęła ponad 100 uczelni. Liczba udostępnianych zasobów sięgnęła wtedy 3000. W 2010 r. środowisko naukowe wkroczyło w kolejny etap dostępu do elektronicznych źródeł informacji dzięki 100% sfinansowaniu przez ministerstwo prenumeraty wybranych baz danych (tzw. licencja krajowa). Należały do nich wtedy czasopisma wydawnictw Elsevier oraz Springer, a także dostęp do baz Ebsco i Web of Science (wówczas Web of Knowledge), jak również czasopisma „Nature” i „Science”. Z czasem liczba zasobów udostępnianych w ramach WBN rosła, tak jak liczba członków konsorcjów - wśród partycypantów, prócz uczelni państwowych znalazły się także prywatne szkoły wyższe oraz niekomercyjne jednostki naukowe [17].

Wykres 1. Liczba artykułów pobranych z baz dostępnych na licencji krajowej i liczba pobranych artykułów z baz na licencjach konsorcyjnych (w mln.)



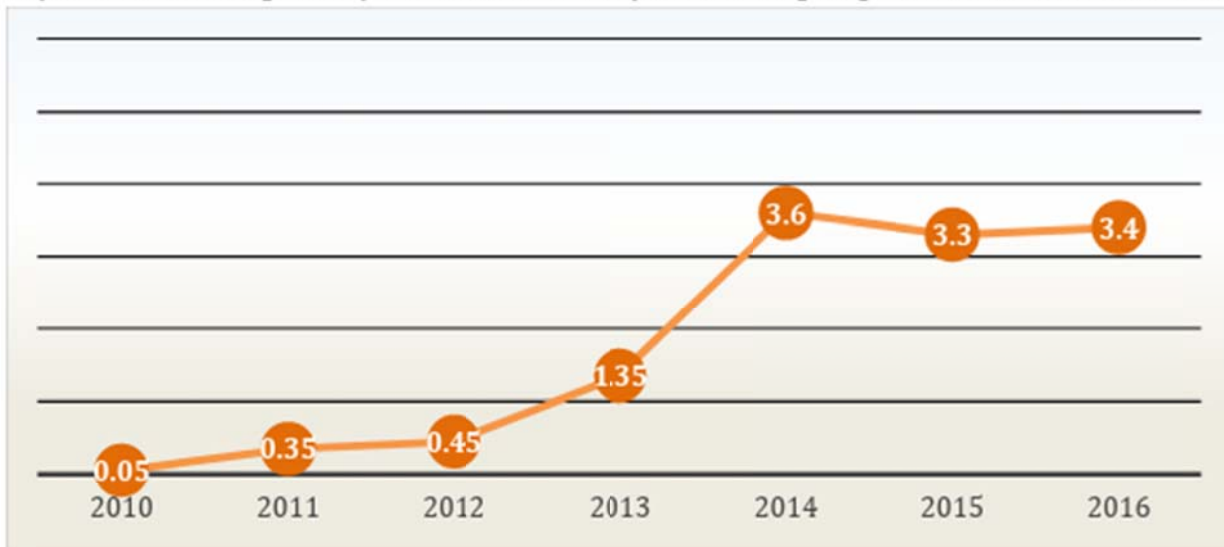
Dane na podstawie: Grochowski P. Wykorzystanie książek i innych zasobów WBN [online], 2017 [dostęp online: 25.03.2018]. Dostępny w World Wide Web: www.bg.pw.edu.pl/images/OIN/eBook_Forum_Grochowski.pdf

Wykres 2. Liczba artykułów i książek pobranych z baz na licencji krajowej i licencjach konsorcyjnych (w mln.)



Dane na podstawie: Grochowski P. Wykorzystanie książek i innych zasobów WBN [online], 2017 [dostęp online: 25.03.2018].
Dostępny w World Wide Web: www.bg.pw.edu.pl/images/OIN/eBook_Forum_Grochowski.pdf

Wykres 3. Liczba pobranych rozdziałów książek z baz Springer, Elsevier, Knovel, Wiley (w mln.)



Dane na podstawie: Grochowski P. Wykorzystanie książek i innych zasobów WBN [online], 2017 [dostęp online: 25.03.2018].
Dostępny w World Wide Web: www.bg.pw.edu.pl/images/OIN/eBook_Forum_Grochowski.pdf

Na przestrzeni lat zmieniała się liczba tytułów czasopism i książek dostępnych w ramach baz na licencji krajowej, nie zmienia to jednak faktu, że zainteresowanie ich zasobami jest wysokie (Wykresy 1-4). Liczba artykułów pobranych z baz dostępnych w ramach licencji krajowej i na licencjach konsorcyjnych w 2016 r. sięgnęła prawie 12 000 000 (wykres 2), podczas gdy korzystanie ze zbiorów zlokalizowanych na miejscu w bibliotekach spada (tab. 3). Podobne spostrzeżenia można odnaleźć także w literaturze przedmiotu, gdzie stwierdzono, że wykorzystanie elektronicznych zasobów stale rośnie, podczas gdy tradycyjnych maleje [18] (zob. też [19]). Trend ten jest zauważalny na całym świecie i jest on silnie związany z nowymi możliwościami, jakie dają technologie cyfrowe.

Helena Olszewska pokusiła się o zestawienie danych dotyczących liczby zarejestrowanych użytkowników, odwiedzin w czytelni i udostępnionych woluminów w Bibliotece Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu z liczbą udostępnionych zbiorów drogą elektroniczną. Przedstawione dane wskazują, że procent e-zbiorów w stosunku do tradycyjnych, już w 2009 r. wyniósł 51%. W analizie znalazły się nie tylko wielkości określające liczbę udostępnień zbiorów z baz konsorcyjnych i licencji krajowej, ale także z biblioteki cyfrowej i repozytorium uniwersyteckiego.

Zsumowanie danych o udostępnianiu zbiorów drogą tradycyjną i elektroniczną dało wielkości nienotowane nigdy wcześniej - w roku 2014 liczba udostępnionych zbiorów tradycyjnych i elektronicznych sięgnęła 3 752 000. Sumowanie tych danych może wydawać się zaskakujące. Jednak zarówno zakup i opracowanie księgozbioru tradycyjnego, jak i organizowanie dostępu do źródeł elektronicznych oraz prace związane ze skanowaniem publikacji, opracowaniem i udostępnianiem ich w sieci, są również wykonywane przez osoby zatrudnione w bibliotekach. Odbiór tej pracy przez użytkownika powinien być tak samo wykazywany, jak odwiedzin w bibliotece i wykorzystanie tradycyjnego księgozbioru.

Spoglądając na przedstawione dane, może zrodzić się obawa czy bibliotekarze i biblioteki przestaną być potrzebni. Czy dostęp do elektronicznych wersji publikacji nie sprawi, że biblioteki stracą rację bytu, zostaną zamknięte, a ich pracownicy zwolnieni? Odpowiedź na to pytanie nie jest jednoznaczna, gdyż decyzja nie zależy od samych bibliotekarzy, ale od ich organizatorów.

Biblioteki natomiast, o ile to możliwe, powinny angażować się w działania związane z wchodzeniem w świat cyfrowy, by przekonać decydentów o swej wartości. Działanie to jednak nigdy nie zostanie urzeczywistnione, jeśli nie uzyska wsparcia ich organizatorów i środowiska, dla którego działają. Nieodzowna w tych kwestiach jest również współpraca działu informatycznego uczelni i/lub informatyków zatrudnionych w bibliotekach.

Statystyka e-usług i e-zasobów

Literatura przedmiotu wymienia wiele norm i projektów międzynarodowych wspomagających biblioteki w kwestiach statystyki e-zasobów [20] (zob. też [21]). Do najbardziej znanych w Polsce należą międzynarodowe normy ISO 11620 oraz ISO 2789, przetłumaczone na język polski i wydane jako normy PN-ISO 11620:2017-11 - *Informacja i dokumentacja - wskaźniki funkcjonalności Bibliotek* oraz PN-ISO 2789:2016-04 - *Informacja i dokumentacja - międzynarodowa statystyka biblioteczna*.

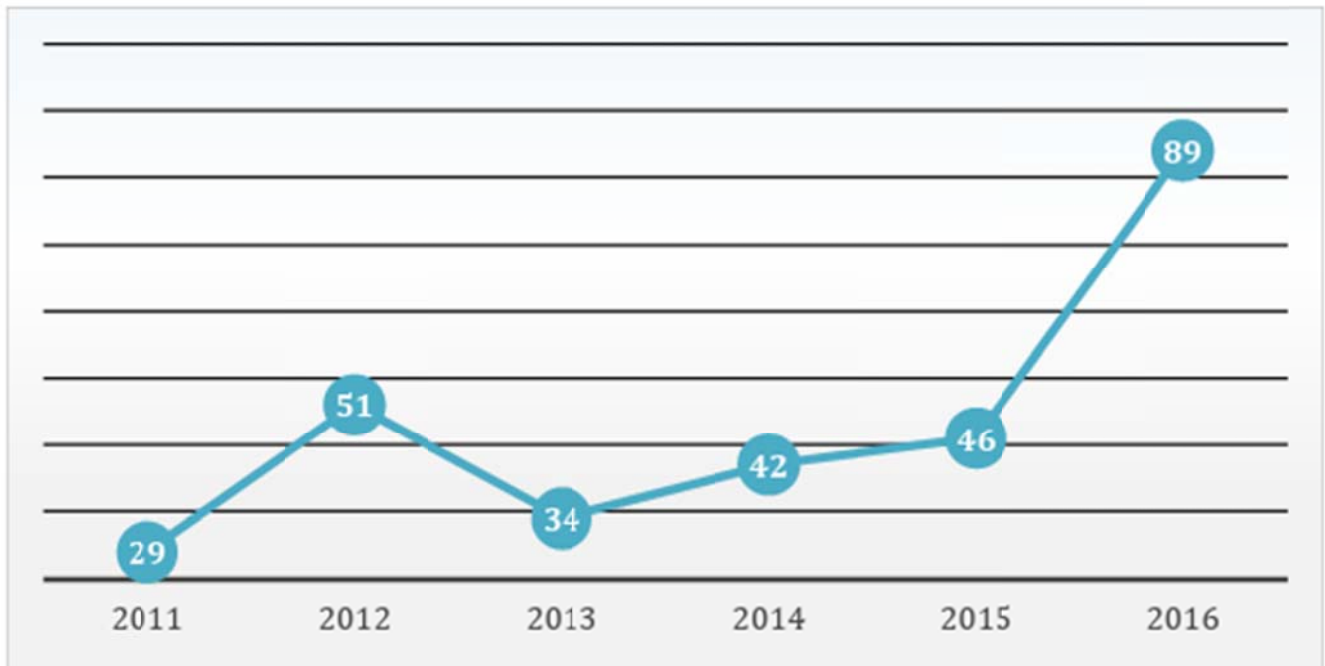
Znany jest również projekt pn. "Analiza Funkcjonalności Bibliotek Naukowych". Biblioteki (nie tylko naukowe) składają także coroczne sprawozdanie do GUS-u na formularzu K-03, w którym podają liczbę dostępnych baz danych, sesji do baz danych własnych, baz licencjonowanych, liczbę pobranych dokumentów, liczbę wyświetleń z własnej biblioteki cyfrowej oraz odwiedzin strony internetowej.

Zawsze może zrodzić się wątpliwość, czy faktycznie powinno się podawać wszystkie dane, jak np. liczbę pobranych artykułów online, skoro w tradycyjnej statystyce biblioteka podaje zawsze liczbę udostępnionych tytułów czasopism. Czy podawać te dane w ogóle, jeśli materiały online nie stanowią własności biblioteki? Decyzja w tej sprawie pozostaje w rękach samych bibliotek, niemniej jednak to właśnie użytkownicy tych bibliotek korzystają z subskrybowanych przez nie baz i czasopism, z bibliotek cyfrowych i repozytoriów, nad którymi sprawują pieczę i które uzupełniają o nowe rekordy, tak samo jak katalogi elektroniczne uzupełniane są informacjami o nabywanym księgozbiorze.

Warto nadmienić, że niektóre zasoby kupowane w ramach licencji krajowych i konsorcyjnych są deponowane na serwerach krajowych, dzięki czemu dostęp do nich będzie istniał nawet wtedy, gdyby dotacja MNiSW została cofnięta [22]. Co więcej, wszystkie prace bibliotekarzy, których efekty są skierowane na użytkowników, powinny być raportowane. Prócz wymienionych wcześniej, dotyczy to także liczby przeszukań w katalogu elektronicznym, działalności związanej z tworzeniem i umieszczaniem w internecie filmów instruktażowych, zamieszczaniem informacji na portalach społecznościowych oraz ich odbiorem przez użytkowników, szkoleniami on-line, odpowiadaniem na zapytania kierowane do biblioteki telefonicznie, mailowo i na czacie, wykorzystaniem katalogu elektronicznego, czy w końcu realizacją zadań związanych z prowadzeniem strony internetowej.

Niestety wiele z tych danych umyka. W roku 2016 liczba sesji do baz danych własnych lub licencjonowanych, dostępnych w bibliotekach naukowych, wyniosła blisko 80 000 000 (Wykres 4), zaś liczba wejść na strony internetowe bibliotek naukowych sięgnęła 86 500 000 [23]. Dane te świadczą o niewyobrażalnym potencjale bibliotek, lecz niestety nigdzie nie są publikowane.

Wykres 4 - Liczba sesji do baz danych własnych i licencjonowanych (w mln.)

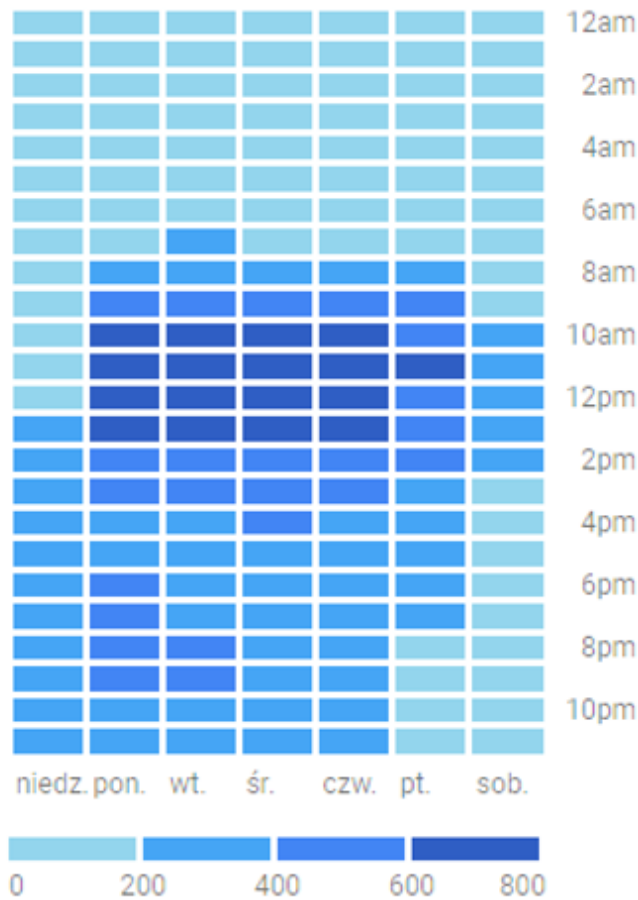


Dane GUS

Statystyka strony internetowej pozwala poznać nie tylko liczbę sesji, ale dowiedzieć się również ilu użytkowników ją odwiedziło oraz które strony najczęściej przeglądali (poza stroną główną). Korzystanie z elektronicznych usług bibliotek podlega tym samym zasadom, co korzystanie z innych usług oferowanych w internecie. Nie powinien więc dziwić fakt, że biblioteki są odwiedzane przez swych użytkowników również poza godzinami ich funkcjonowania, z tym że wirtualnie.

Analiza natężenia odwiedzin strony internetowej Biblioteki Uniwersytetu Rolniczego w 2017 r. (Tab. 5) wskazuje, że większy ruch na stronie rozpoczyna się o godzinie 7.00 rano, zaś najczęściej gości ona użytkowników pomiędzy godz. 10.00 a 13.00 od poniedziałku do czwartku (600-800 użytkowników). W godzinach 13.00-16.00 są to liczby w granicach 400-600 użytkowników, a do północy nie spada poniżej 200. Biblioteczna strona internetowa jest też często odwiedzana w niedzielę od godziny 13.00 do późnych godzin nocnych. Z załączonej tabeli nr 5 można odczytać, że w ciągu doby nie było pory, by strona biblioteczna nie była w ogóle odwiedzana. Analiza logowań użytkowników Biblioteki do bazy IBUK Libra w niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy i w sierpniu, kiedy Biblioteka jest nieczynna wskazuje, że suma sesji wykonanych do bazy wyniosła 17% wszystkich logowań w ciągu roku [24].

Tab. 5. Użytkownicy wg pory dnia na stronie internetowej Biblioteki Uniwersytetu Rolniczego



Dane pochodzą z Google Analytics.

Informacje zawarte w zaleceniach norm i projektów międzynarodowych dotyczących statystyki e-zasobów i e-usług ograniczają się jedynie do subskrybowanych źródeł, zdefiniowanych usług elektronicznych, strony internetowej, zapytań informacyjnych, odwiedzin wirtualnych [25]. Wraz z nastaniem powszechnego dostępu do internetu wielu użytkowników właśnie tam przeniósł swoje poszukiwania bibliograficzne. Ich źródłem nie zawsze są e-usługi oferowane przez bibliotekę. Prócz znanych wszystkim wyszukiwarek internetowych, należy do nich cała masa serwisów z umieszczonymi na nich nie do końca legalnie materiałami. Istnieją również źródła zupełnie legalne i darmowe, jak choćby bazy bibliograficzne z bezpłatnym dostępem, katalogi biblioteczne czy katalogi centralne (np. NUKat). Są to miejsca w sieci, na rzecz których biblioteki „tracą” swych użytkowników. Słowo „tracą” ująłem w cudzysłów, gdyż wiele z tych źródeł jest bardzo cennych, lecz nikt nie jest w stanie ocenić ilu z tych użytkowników skierowałoby swe poszukiwania do biblioteki, gdyby te źródła nie istniały.

Mimo wszystko niezwykle ważne jest umieszczanie na stronie internetowej biblioteki linków nie tylko do źródeł subskrybowanych, ale również do sprawdzonych i darmowych baz, katalogów i serwisów naukowych, nakierowując w ten sposób swych czytelników na właściwe źródła informacji. Można zadać pytanie: czy zamieszczanie na stronie internetowej linków do zewnętrznych źródeł nie sprawi, że użytkownicy mniej chętnie będą korzystali z oferty naszej biblioteki? Odpowiedź na to pytanie nie jest jednoznaczna, gdyż trudno oszacować liczbę „utraconych” użytkowników. Niemniej jednak, jeśli biblioteki nie podesuną im tych rozwiązań, to dotrą oni do nich inną drogą. Zamieszczenie wartościowych informacji na stronie internetowej pozwoli nie tylko pozostawić dobre wrażenie o bibliotece, ale istnieje także szansa, że użytkownik powróci na naszą stronę, by w przyszłości skorzystać także z innych jej usług.

Ponadto statystyka strony internetowej nie musi ograniczać się do podawania informacji o liczbie odwiedzin czy liczbie użytkowników. Może też zawierać informację np. o liczbie kliknięć w linki odprowadzające do źródeł zewnętrznych. Dzięki temu możliwe jest zbadanie zainteresowania tymi źródłami oraz ocena ilu użytkowników bibliotecznej strony internetowej trafiło na nie dzięki działaniom bibliotekarzy. Do tego celu może służyć „ulepszona analiza linków” [26] dostępna w Google Analytics lub na krótką metę darmowe narzędzia do skracania linków, jak choćby goo.gl (działa do marca 2019 r.), czy bit.ly, które pozwalają skrócić link i zbadać klikalność w aktywny element zamieszczony na stronie [27].

Podsumowanie

Przedstawione w artykule wyniki świadczą o dużym potencjale bibliotek, który kryje się w ich działalności w świecie cyfrowym. Świadczą o tym prace wykonane na rzecz udostępniania informacji w internecie oraz poziom ich wykorzystania. Niestety nie wszystkie dane są ujawniane, co może wynikać ze specyfiki bibliotek lub obaw co do interpretacji tych danych.

W celu wyeksponowania wyników tych prac należałoby stworzyć szablon sprawozdania, który zawierałby wszelkie przejawy działalności bibliotekarzy w wirtualnym świecie na rzecz użytkowników, a które do tej pory nie doczekały się wzmianki w zaleceniach norm i projektów dotyczących statystyki bibliotecznej oraz w sprawozdaniach bibliotecznych. Nie jest to zadanie proste, gdyż należy wziąć pod uwagę możliwe do wystąpienia przeszkody np. podczas próby zliczania sesji [28] czy wykluczenia odwiedzin botów internetowych. Nie wszystkie e-zasoby są posadowione na tych samych systemach, co dodatkowo komplikuje sprawę. W przypadku zasobów cyfrowych, które biblioteka sama tworzy, można pokusić się o zaimplementowanie rozwiązań typu „Counter reports”, z powodzeniem stosowane przez światowe wydawnictwa (np. Elsevier, Springer).

Warto też przyjrzeć się kwestii praw własności do zasobów subskrybowanych w porównaniu z zasobami bibliotek cyfrowych i repozytoriów, a także kwestii łączenia liczby wyświetleń/pobrań pełnych tekstów dostępnych w bazach (najczęściej artykułów, lub rozdziałów z książek), z fizycznie udostępnianymi książkami, czasopismami i innymi zbiorami, jako ogólnej informacji o wielkości udostępnionego księgozbioru. Należałoby się zastanowić także nad zliczaniem nieudanych otwarć e-zasobów, które wystąpiły z powodu przekroczenia liczby jednoczesnych użytkowników, gdyż one również świadczą o aktywności czytelników. Ważny jest też dobór elementów, które miałyby się znaleźć w sprawozdaniu, by przedstawione dane były właściwie pogrupowane, czytelne i zrozumiałe dla każdego. Standaryzacja tego typu ułatwi odniesienie się do danych związanych z wykorzystaniem e-usług i ma szansę na implementację w corocznych sprawozdaniach bibliotek, wymaga ona jednak ścisłej współpracy pomiędzy bibliotekarzami i programistami.

Przypisy:

- [1] W. Parkasiewicz, *Organizacja i administracja biblioteki*, "Przeгляд Biblioteczny", 1961, nr 1, s. 23-28.
- [2] A. Archad, K. Ameen, *Usage patterns of Punjab University Library website: a transactional log analysis study*, "The Electronic Library", 2015, Vol. 33, no 1, p. 65-74.
- [3] H. Olszewska, *Biblioteki bez użytkowników! Czyli co to znaczy w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu*. In H. Brzezińska-Stec, J. Żochowska (red.), *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu, V Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Supraśl, 14-16 września 2015*, Białystok, 2015, s. 201-209.
- [4] D. Jotwani, *Trends in acquisition and usage of electronic resources at Indian Institutes of Technology libraries*, "Annals of Library and Information Studies", 2014, Vol. 61, March, p. 33-40.
- [5] A. Łakomy, *Dystrybucja książek elektronicznych dostępnych zdalnie w bibliotekach publicznych - wybrane przykłady*. In Z. Osiński, R. Malesa, *Biblioteka, książka, informacja, internet 2012*, Lublin, 2013, s. 198-199.
- [6] A. Wałek A., *Strony WWW bibliotek, jako element promocji i narzędzie komunikacji z użytkownikiem*, "Fides. Biuletyn Bibliotek Kościelnych", 2014, nr 1 (38), s. 109-118.
- [7] J. Wojciechowski, *Uwagi o typologii bibliotek*, "Biblioteka", 2011, nr 5 (14), s. 111.
- [8] A. Łakomy, op. cit., s. 199.

- [9] U. Poślada, *Biblioteka uniwersytecka oknem na świat?*, "Folia Bibliologica", 2008, Vol. 50, s. 115-122.
- [10] A. Cieślak, *Działalność Biblioteki Jagiellońskiej w roku 2012. Sprawozdanie*, "Biuletyn Biblioteki Jagiellońskiej", 2013, R. LXIII, s. 239-292.
- [11] *Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego - Sprawozdanie roczne 2016* [online], 2017 [dostęp: 2018-03-23]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.ug.edu.pl/images/stories/pdf/spraw2016.pdf>.
- [12] *Sprawozdanie z działalności Biblioteki Politechniki Poznańskiej (BPP) w roku akademickim 2014/2015* [online], 2015 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: https://library.put.poznan.pl/doc/bpp/Sprawozdanie_2014-2015.pdf; *Sprawozdanie z działalności Biblioteki Uniwersyteckiej za rok 2017* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: http://bu.uwm.edu.pl/sites/default/files/files//pdf/bu_sprawozdanie_za_rok_2017.pdf; *Sprawozdanie Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie i bibliotek wydziałowych UW za rok 2011* [online], 2012 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: http://www.buw.uw.edu.pl/wp-content/uploads/2016/10/BUW_sprawozdanie_2011.pdf; *Sprawozdanie z działalności Biblioteki Głównej i bibliotek systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Warszawskiej za rok 2014* [online], 2015 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bg.pw.edu.pl/dane/sprawozdania/Sprawozdanie_za_rok_2014.pdf.
- [13] *Sprawozdanie z działalności Biblioteki [...] Politechniki Warszawskiej za rok 2014*, s. 29.
- [14] *Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego...*, s. 7.
- [15] *Kultura w roku 2016* [online], 2017 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępne w World Wide Web: <https://stat.gov.pl/>.
- [16] Dane na podstawie corocznych wydań Głównego Urzędu Statystycznego pt. *Kultura w roku ...* [online], 2012-2017 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępne w World Wide Web: <https://stat.gov.pl/>.
- [17] *O WBN*. In *Wirtualna Biblioteka Nauki* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <https://wbn.icm.edu.pl/o-wbn/>.
- [18] D. Jotwani, op. cit., s. 35.
- [19] H. Olszewska, op. cit., s. 201-209; D. Law, *The world is our lobster. Rethinking traditional attitudes*, „New Library World”, 2014, Vol. 115, no 5/6, p. 200-210.

- [20] L. Derfert-Wolf, *Zasoby i usługi elektroniczne w statystyce bibliotecznej, rankingach i badaniach efektywności*. In H. Szarski, D. Dudziak (red.), *III Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy*, Wrocław, 2011.
- [21] B. Franklin, T. Plum, *Library usage patterns in the electronic information environment*, "Information Research" [online], 2004, Vol. 9, no 4 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.informationr.net/ir/9-4/paper187.html>; J. Burska [et al.] (oprac.), *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek: projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne* [online], 2013 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>; L. Derfert-Wolf, M. M. Górski, *Projekt Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie oceny efektywności i jakości działań biblioteczno-informacyjnych*. In *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych : III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25-27 czerwca 2008 : materiały konferencyjne*, Łódź 2008.
- [22] *Licencje Wirtualnej Biblioteki Nauki w roku 2018*. In *Wirtualna Biblioteka Nauki* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <http://wbn.icm.edu.pl/licencje/>.
- [23] Informacje na podstawie danych uzyskanych od Głównego Urzędu Statystycznego, składanych przez biblioteki na formularzu K-03.
- [24] Opracowanie własne.
- [25] PN-ISO 11620:2017-11 - *Informacja i dokumentacja - wskaźniki funkcjonalności Bibliotek*.
- [26] Więcej nt. „Ulepszonej analizy linków” od Google można przeczytać na następujących stronach: *Najczęściej zadawane pytania dotyczące Google Analytics dla sklepów IAI-Shop.com* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.idosell.com/pl/shop/google/analytics/faq/najczesciej-zadawane-pytania-dotyczace-google-analytics-dla-sklepow-iai-shop-com/> oraz *Rozszerzenie Page-Analytics do przeglądarki Chrome* [online], 2018 [dostęp online: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: https://support.google.com/analytics/answer/6047802?hl=pl&utm_id=ad&visit_id=1-636584733723096440-1483653094&rd=1.
- [27] *URL Shortening - Purposes* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: https://en.wikipedia.org/wiki/URL_shortening#Purposes.
- [28] O problemach w zliczaniu sesji internetowych piszą m.in. P. Huntington, D. Nicholas, H. R. Jamali, *Website usage metrics: A re-assessment of session data*, "Information Processing and Management", 2008, Vol 44, no 1, p. 358-372.

Bibliografia:

- [1] Archad A., Ameen K., *Usage patterns of Punjab University Library website: a transactional log analysis study*, "The Electronic Library", 2015, Vol. 33, no 1, p. 65-74.
- [2] *Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego - Sprawozdanie roczne 2016* [online], 2017 [dostęp: 2018-03-23]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bg.ug.edu.pl/images/stories/pdf/spraw2016.pdf>.
- [3] Burska J. [et al.] (oprac.), *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek : projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne* [online], 2013 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>.
- [4] Cieślak A., *Działalność Biblioteki Jagiellońskiej w roku 2012. Sprawozdanie*, "Biuletyn Biblioteki Jagiellońskiej", 2013, R. LXIII, s. 239-292.
- [5] Derfert-Wolf L., *Zasoby i usługi elektroniczne w statystyce bibliotecznej, rankingach i badaniach efektywności*. In H. Szarski, D. Dudziak (red.), *III Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy*, Wrocław, 2011, s. 143-161.
- [6] Derfert-Wolf L., Górski M. M., *Projekt Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie oceny efektywności i jakości działań biblioteczno-informacyjnych*. In *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych : III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25-27 czerwca 2008 : materiały konferencyjne*, Łódź, 2008, s. 41-65.
- [7] Franklin B., Plum T., *Library usage patterns in the electronic information environment*, "Information Research" [online], 2004, Vol. 9, no 4 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.informationr.net/ir/9-4/paper187.html>.
- [8] Grochowski P., *Wykorzystanie książek i innych zasobów WBN* [online], 2017 [dostęp: 2018-03-25]. Dostępny w World Wide Web: www.bg.pw.edu.pl/OIN/eBook_Forum_Grochowski.pdf.
- [9] Huntington P., Nicholas D., Jamali H. R., *Website usage metrics: A re-assessment of session data*, "Information Processing and Management", 2008, Vol 44, no 1, p. 358-372.
- [10] Jotwani D., *Trends in acquisition and usage of electronic resources at Indian Institutes of Technology libraries*, "Annals of Library and Information Studies", 2014, Vol. 61, March, p. 33-40.
- [11] *Kultura w roku 2012* [online], 2013 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <https://stat.gov.pl/>.

- [12] *Kultura w roku 2013* [online], 2014 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <https://stat.gov.pl/>.
- [13] *Kultura w roku 2014* [online], 2015 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępne w World Wide Web: <https://stat.gov.pl/>.
- [14] *Kultura w roku 2015* [online], 2016 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępne w World Wide Web: <https://stat.gov.pl/>.
- [15] *Kultura w roku 2016* [online], 2017 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępne w World Wide Web: <https://stat.gov.pl/>.
- [16] *Licencje Wirtualnej Biblioteki Nauki w roku 2018*. In *Wirtualna Biblioteka Nauki* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <http://wbn.icm.edu.pl/licencje/>.
- [17] Łakomy A., *Dystrybucja książek elektronicznych dostępnych zdalnie w bibliotekach publicznych - wybrane przykłady*. In Z. Osiński, R. Malesa, *Biblioteka, książka, informacja, internet 2012*, Lublin, 2013, s. 197-207.
- [18] *Najczęściej zadawane pytania dotyczące Google Analytics dla sklepów IAI-Shop.com* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.idosell.com/pl/shop/google/analytics/faq/najczesciej-zadawane-pytania-dotyczace-google-analytics-dla-sklepow-iai-shop-com/>.
- [19] Olszewska H., *Biblioteki bez użytkowników! Czyli co to znaczy w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu*. In H. Brzezińska-Stec, J. Żochowska (red), *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu, V Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Supraśl, 14-16 września 2015*, Białystok, 2015, s. 201-209.
- [20] Parkasiewicz W., *Organizacja i administracja biblioteki*, "Przegląd Biblioteczny", 1961, nr 1, s. 23-28.
- [21] PN-ISO 11620:2017-11 - *Informacja i dokumentacja - wskaźniki funkcjonalności Bibliotek*, 101 s.
- [22] Poślada U., *Biblioteka uniwersytecka oknem na świat?*, "Folia Bibliologica", 2008, Vol. 50, s. 115-122.
- [23] *Rozszerzenie Page-Analytics do przeglądarki Chrome* [online], 2018 [dostęp online: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: https://support.google.com/analytics/answer/6047802?hl=pl&utm_id=ad&visit_id=1-636584733723096440-1483653094&rd=1.

- [24] *Sprawozdanie Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie i bibliotek wydziałowych UW za rok 2011* [online], 2012 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: http://www.buw.uw.edu.pl/wp-content/uploads/2016/10/BUW_sprawozdanie_2011.pdf.
- [25] *Sprawozdanie z działalności Biblioteki Głównej i bibliotek systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Warszawskiej za rok 2014* [online], 2015 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bg.pw.edu.pl/dane/sprawozdania/Sprawozdanie_za_rok_2014.pdf.
- [26] *Sprawozdanie z działalności Biblioteki Politechniki Poznańskiej (BPP) w roku akademickim 2014/2015* [online], 2015 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: https://library.put.poznan.pl/doc/bpp/Sprawozdanie_2014-2015.pdf.
- [27] *Sprawozdanie z działalności Biblioteki Uniwersyteckiej za rok 2017* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: http://bu.uwm.edu.pl/sites/default/files/files//pdf/bu_sprawozdanie_za_rok_2017.pdf.
- [28] *URL Shortening - Purposes* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: https://en.wikipedia.org/wiki/URL_shortening#Purposes.
- [29] Wątek A., *Strony WWW bibliotek, jako element promocji i narzędzie komunikacji z użytkownikiem*, "Fides. Biuletyn Bibliotek Kościelnych", 2014, nr 1 (38), s. 109-118.
- [30] *Wirtualna Biblioteka Naukowa* [online], 2018 [dostęp: 2018-06-07]. Dostępny w World Wide Web: <https://wbn.icm.edu.pl/o-wbn/>.
- [31] Wojciechowski J., *Uwagi o typologii bibliotek*, "Biblioteka", 2011, nr 5 (14), s. 109-122.

Informacje o autorze:

mgr Adrian Krawczyk - kierownik Oddziału Informacji Naukowej Biblioteki Głównej Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie; e-mail: a.krawczyk@ur.krakow.pl; tel. 12-662-40-31.